

ABSTRAK

Nita Nilamsari (2014), Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan serta Dampaknya pada Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* di Padma Hotel Bandung.

Penelitian ini berlatar belakang atas Hotel Padma Bandung sebagai hotel bintang lima terbaik di kota Bandung menurut survei online (TripAdvisor), namun masih banyak komentar negatif yang didapatkan terutama untuk *housekeeping department*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat motivasi kerja, kinerja karyawan, kualitas pelayanan dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh motivasi kerja, kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan *housekeeping department* Padma Hotel Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket dengan skala likert. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *housekeeping department* yaitu sebanyak 56 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis*. Berdasarkan hasil penelitian deskriptif melalui perhitungan skor dan garis kontinum tingkat motivasi kerja ada pada klasifikasi tinggi sebesar 68,8%, kinerja karyawan ada pada klasifikasi tinggi sebesar 71% dan kualitas pelayanan ada pada klasifikasi tinggi sebesar 72,9%. Hasil pengujian verifikatif penelitian masing-masing pengaruh sub variabel motivasi kerja (X) terhadap kinerja karyawan (Y) serta dampaknya pada kualitas pelayanan (Z). Semua sub variabel X (motivasi sebesar 0,282, harapan sebesar -0,330, insentif sebesar 0,372) berpengaruh terhadap variabel Y secara bersama sebesar 0,283 dengan ϵ_1 sebesar 0,717, sedangkan hanya sub variabel harapan sebesar 0,260 yang berpengaruh terhadap Y, variabel Y sebesar 0,265 berpengaruh terhadap Z, variabel X dan Y berpengaruh secara bersama terhadap Z sebesar 0,116 dengan ϵ_2 sebesar 0,884. Perusahaan bisa meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan memberikan *reward* secara materi, dalam hal kinerja karyawan dengan memperhatikan kesejahteraan karyawan, dalam hal kualitas pelayanan dengan cara mengadakan *english day* dan mengganti seragam secara berkala dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Motivasi, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan*

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

Nita Nilamsari (2014), Effect of Work Motivation on Employee Performance And Its Impact On Service Quality Housekeeping Department at Padma Hotel Bandung.

This research background above Padma Hotel Bandung as the best five-star hotels in Bandung based on online survey (Trivadpisor), but still a lot of negative comments were obtained primarily for the housekeeping department. The purpose of this study was to identify the level of work motivation, employee performance, quality of service and analyze the effect of work motivation on employee performance, motivation to work on service quality performance of employees to service quality and the effect of work motivation, employee performance against service quality housekeeping department Padma Hotel Bandung. The method used in this research is descriptive method of verification with quantitative approach. Data collection techniques used were a questionnaire with Likert scale. Population and samples in this study were all employees of the housekeeping department as many as 56 people. The data analysis technique used in this study is path analysis. Based on the results of a descriptive study score calculation and the line through the continuum of work motivation levels high there on the classification of 68.8%, the performance of the employee is on a high classification by 71% and the quality of service is in high classification was 72.9%. The test results of each verification study the effect of sub-variables of work motivation (X) on the performance of the employee (Y) and its impact on of service quality (Z). All sub-variables X (motif of 0.282, -0.330 hopes for, an incentive of 0.372) effect on Y variables together at .283 with ϵ 1 of 0.717, while the only sub-variables that influence the expectations of 0.260 to Y, Y of 0.265 variables affect Z, the variables X and Y with respect to Z influence of 0,116 with ϵ 2 of 0.884. Companies can increase employee motivation by providing materially reward, in terms of employee performance with the welfare of employees, in terms of service quality by conducting english day and replace uniformly regular and ongoing.

Keywords: *Motivation, Employee Performance, Service Quality*

